

**BEST AVAILABLE COPY**


**INTELLECTUAL PROPERTY OFFICE**  
MINISTRY OF ECONOMIC AFFAIRS R.O.C.

Chinese Site Map Web Search search

About TIPO Press Release What's New Laws & Regulations How to Statistics Enforcement & Prosecution International Harmonization

**How to...**ProceduresFeesTW Patent Search**Patent**

<b>Patent No</b>	544606	<b>Publication Date</b>	2003/8/1
<b>Application No</b>	090106258	<b>Filing Date</b>	2001/3/16
<b>Title</b>	Maintenance processing method and maintenance processing device		
<b>IPC</b>	G06F17/60		

**Author / Inventor**

IGUTI, AKIO (JP) : TODA, KAZUO (JP) : OSHIMA, IKUO (JP) :  
 NONAKA, TETUO (JP) :

**Applicant**

Name	Country	Individual/Company
TOSHIBA TEC KK	JP	Company

**Priority Data**

Country	Application No	Priority Date
JP	20000076978	2000/3/17

**Patent Abstract**

The present invention provides a maintenance processing method, which uses the web page to display and request on the customer terminals to select the product data (S2, S3) for determining the maintenance objects. When the data for determining the maintenance object product was inputted, it will proceed the query display to confirm the failure status (S4) of the specific maintenance object product. When the answer to the query was inputted through the customer terminal, it will proceed the failure determination based on the failure information stored in the failure information database 22, and calculate the estimated charge and delivery time required by the repairing for the failure based on the failure determination. When the customer terminal is displaying the calculated estimation charge and delivery time (S6), it will display to request the customer to input if there is a maintenance agreement and new product purchasing (S8).

90年6月4日  
修正  
第六

【符号の説明】

1	インターネット
2	修理依頼対処装置
4	営業部門端末
5	製造部門端末
6	企画・開発部門端末
7	修理部門端末
8	配達部門端末
9	品質管理部門端末
10	中継局
12	クライアント端末
11	無線携帯端末
21	電気掃除機データベース
22	故障情報データベース
25	生産計画データベース
26	新製品データベース
27	市場価格データベース
28	集配情報、集金情報データベース
29	顧客情報データベース
30	クライアント要望データベース
24	量産部品在庫データベース
23	サービス部品在庫データベース

90106258

1

740222

## 明細書

### 修理依頼対処方法及び修理依頼対処装置

#### 技術分野

本発明は、インターネット等を使用してクライアント端末からの修理依頼を受けて修理に対応した処理を行う修理依頼対処方法及び修理依頼対処装置に関する。

#### 背景技術

本発明は、インターネット等を使用してクライアント端末からの修理依頼を受けて修理に対応した処理を行う修理依頼対処方法及び修理依頼対処装置に関する。

従来、例えば家電製品等の修理をメーカー等に依頼する場合は、クライアントが電話等でサービスセンタに問い合わせ、サービスセンタからサービスマンに来てもらいその場で故障製品の故障診断を行って修理を行うか、あるいはサービスセンタに故障製品を送りこのサービスセンタにて故障診断を行って修理を行うかである。この場合サービスセンタでは必要に応じて故障部品の在庫等を確認して費用の見積もりと納期をクライアントに電話等で連絡するというシステムになっていた。

しかしながら、このようなシステムではクライアントに大きな負担がかかり、また、修理に時間がかかりクライアントに対して十分なサービスを実現できなかつた。

そこで、この発明は、クライアントにとって簡単に修理依頼ができるとともにクライアントが故障を期に新製品を購入する希望があればそれに対処することができ、従つて、クラ

イアントに対するサービスを十分に高めることができ、また、メーカーにとって修理業務や修理作業を迅速に遂行できる修理依頼対処方法及び修理依頼対処装置を提供することを目的とする。

#### 発明の開示

この発明の修理依頼対処方法では、クライアントにとって簡単に修理依頼ができるとともにクライアントが故障を期に新製品を購入する希望があればそれに対処することができ、従って、クライアントに対するサービスを十分に高めることができ、また、メーカーにとって修理業務や修理作業を迅速に遂行できる。

この発明の修理依頼対処装置では、クライアントにとって簡単に修理依頼ができるとともにクライアントが故障を期に新製品を購入する希望があればそれに対処することができ、従って、クライアントに対するサービスを十分に高めることができ、また、メーカーにとって修理業務や修理作業を迅速に遂行できる。

#### 図面の簡単な説明

図1は本発明の実施の形態を示す図で、修理依頼対処システム全体の構成を示すブロック図。

図2は同実施の形態におけるクライアント端末からのアクセスに対する修理依頼対処装置の処理を説明するための図。

図3は同実施の形態におけるホームページの一画面を示す図。

図4は同実施の形態におけるホームページの他の一画面

を示す図。

図 5 は同実施の形態におけるホームページの他の一画面を示す図。

図 6 は同実施の形態におけるホームページの他の一画面を示す図。

図 7 は同実施の形態におけるホームページの他の一画面を示す図。

図 8 は同実施の形態におけるホームページの他の一画面を示す図。

図 9 は同実施の形態におけるホームページの他の一画面を示す図。

図 10 は同実施の形態におけるホームページの他の一画面を示す図。

図 11 は同実施の形態におけるホームページの他の一画面を示す図。

図 12 は同実施の形態におけるホームページの他の一画面を示す図。

図 13 は同実施の形態におけるホームページの他の一画面を示す図。

図 14 は同実施の形態における修理依頼時の動作を説明するための流れ図。

発明を実施するための最良の形態

図 1 は修理依頼対処システム全体の構成を示すブロック図で、インターネット 1 にメーカー側が有するメインサーバを備えた修理依頼対処装置 2 を接続し、この修理依頼対処装置 2

に LAN (ローカル・エリア・ネットワーク) 3 を介して営業部門端末 4、製造部門端末 5、企画・開発部門端末 6、修理部門端末 7、配送部門端末 8、品質管理部門端末 9 等を接続している。前記配送部門端末 8 は中継局 10 にも接続され、この中継局 10 を経由して無線携帯端末 11 と無線通信ができるようになっている。また、前記インターネット 1 にはパソコンコンピュータからなる多数のクライアント端末 12 が接続されている。

図 2 は前記クライアント端末 12 から前記修理依頼対処装置 2 にアクセスが行われたときの修理依頼対処装置 2 の処理を説明するための図で、クライアント端末 12 から修理依頼対処装置 2 のメインサーバに設定されているホームページにアクセスがあると、そのクライアント端末 12 に、先ず、S 1 にて、アクセスのあったクライアント端末 12 に設問選択方式のメインメニューを表示させる。このメインメニューでは図 3 に示すように新製品紹介、修理受付、使い方問い合わせのいずれを行うのかクライアントに選択させる表示が行われる。

この状態でクライアントが修理受付を選択入力すると、クライアント端末 12 に、次に、S 2 にて、図 4 に示すように修理対象製品がどの製品か、すなわち、電気掃除機なのかジユーサミキサーなのかオープン・トースタなどのなどを選択させる表示を行う。この状態で、クライアント端末 12 から、例えば、電気掃除機の選択入力があると修理依頼対処装置 2 は、電気掃除機データベース 21 から電気掃除機の機種名及

び製品名を読み出してクライアント端末 1.2 に図 5 に示すように機種名、製品名を選択させる表示を行う。（第 1 の表示制御手段）

そして、S 3 にて、クライアント端末 1.2 から機種名、製品名の選択入力があると、クライアント端末 1.2 に図 6 に示すように故障診断や使用状態を確認するための設問選択方式の表示を行う。（第 2 の表示制御手段）

そして、S 4 にて、クライアント端末 1.2 から設問に対する選択入力があると、各種の故障情報が格納されている故障情報データベース 2.2 の故障情報に基づいて故障の特定を行い（故障特定手段）、部品交換が必要か、部品交換が不要か、それとも修理不要かを判断する。また、特定された故障情報は前記故障情報データベース 2.2 に集計され、情報の更新が行われる。なお、この場合すでに登録されている故障情報と同一の故障情報の場合はその回数が計数される。前記故障データベース 2.2 に集計された故障情報は主に前記品質管理部門端末 9 によって読み出され品質管理部門において製品の品質管理に利用される。

修理が不要なときには、S 5 にて、クライアント端末 1.2 に故障に対応する提示を行う。この提示は、「紙パックの交換」、「1 時間放置」、「ゴミの除去」、「ブラシのお手入れ」などクライアントが簡単に対処できる内容を提示してクライアント自身に作業を行ってもらう。たとえば、「紙パックの交換」の提示の場合は図 7 に示すように表示を行ってその結果「直った」のか、「直らなかつた」のかを回答しても

らうことになる。もし、直らなかつたときには再度故障診断や使用状態を確認するための設問選択方式の表示を行い、故障情報データベース22の故障情報に基づいて部品交換が必要か、部品交換が不要か、それとも修理不要かを判断する。

部品交換要又は部品交換不要が判断されたときには、S6にて、故障の特定に基づいて修理にかかる費用の見積もりと納期を算出してクライアント端末12に提示する。（見積もりと納期の算出手段）

このとき、部品交換要と判断されたときにはサービス部品在庫データベース23への問い合わせを行い、交換部品の在庫状況を確認する。

交換部品が量産部品であれば量産部品在庫データベース24に問い合わせを行う。交換部品がサービス部品在庫データベース23にも量産部品在庫データベース24にも在庫データとして無ければ、生産計画データベース25に交換部品の生産計画を問い合わせる。

なお、前記サービス部品在庫データベース23、量産部品在庫データベース24及び生産計画データベース25は主に前記製造部門端末5から入力される情報によって更新され、常に最新の情報を修理依頼対処装置2に供給できるようになっている。

そして、クライアント端末12に修理にかかる費用の見積もりと納期を表示させると、続いて、修理対象製品が購入されてから例えば2年以上経過しているような場合や生産を中止してからある程度期間が経過しているような場合には、S

7にて、新製品データベース26から修理対象製品と同種製品の新製品情報を読み出してクライアント端末12に表示させる。この場合に表示する新製品情報としては、修理対象製品と同等価格帯の新製品情報であっても、また、修理対象製品の修理見積もり金額と同等価格帯の新製品情報であってもよい。

前記新製品データベース26の新製品価格は常に市場価格データベース27から最新の市場価格を受け取って新製品価格を調整するようになっている。前記新製品データベース26及び市場価格データベース27の情報は前記営業部門端末4によって更新されるようになっている。また、修理対象製品が無償修理期間中など比較的新しい場合はこの新製品情報の表示は禁止する。

そして、S8にて、図8に示すようにクライアント端末12にクライアントに修理を依頼するのか否か及び新製品購入を希望する選択を行わせる表示を行う。（第3の表示制御手段）

この状態でクライアント端末12から修理依頼の選択入力があると、S9にて、そのクライアント端末12に対してクライアント情報等の入力を促す表示を行わせる。

クライアント情報としては図9に示すようにクライアントの住所及び氏名、さらに電話番号の入力を促す表示を行い、クライアントに入力してもらうことになる。続いて、図10に示すように修理依頼製品をクライアントが預ける希望日の入力を促す表示を行い、クライアントに入力してもらうこと

になる。続いて、図11に示すように修理依頼製品の修理後の配達希望日の入力を促す表示を行い、クライアントに入力してもらうことになる。

修理依頼対処装置2は、クライアント端末12からのクライアント情報、修理依頼製品を預ける希望日、修理完了製品の配達希望日の各情報を入力を確認すると修理依頼の受付けを確定する。そして、受けたクライアント情報、修理依頼製品を預ける希望日、修理完了製品の配達希望日の各情報をともに見積もり金額、納期の情報を前記修理部門端末7に送信し修理の指示を行う。また、クライアント情報及び修理部品の情報を製造部門端末5に送信する。これにより製造部門では前記サービス部品在庫データベース23のサービス部品在庫データ、量産部品在庫データベース24の量産部品在庫データ、生産計画データベース25の生産計画を確認して修理部品を確保し修理部門端末7に知らせる。また、クライアント情報、修理依頼製品を預ける希望日、修理完了製品の配達希望日の各情報を配送部門端末8に送信する。これにより、配送部門では希望日にクライアントの自宅へ行って修理依頼製品を受け取り、その受け取った依頼製品を修理部門へ搬送する。なお、配送部門の代わりに外部の宅配業者がこの業務を行ってもよい。

修理部門では修理依頼製品の修理個所を改めて確認し、修理部門端末7によって製造部門から知らされた修理部品の在庫状況を確認すると修理作業計画を立てる。このとき実際の修理にかかる費用が見積もり金額と違つていれば、事前に修

理部門端末 7 から修理依頼対処装置 2 に LAN 3 を経由して連絡し、修理依頼対処装置 2 から該当するクライアント端末 1 2 に連絡して改めてクライアントの了解を受けることになる。

こうして修理部門にて最終的に修理に価格費用が確定し、この金額と共にクライアント情報、修理依頼製品を預ける希望日、修理完了製品の配達希望日の各情報が集配情報・集金情報データベース 2 8 に集計される。このとき前記集配情報・集金情報データベース 2 8 に集計される集配情報としては、例えば、図 1 3 に示すように預かり日、クライアントの氏名、住所、修理依頼製品の名前等を一覧表としてまとめた内容で記憶される。

そして、製造部門から修理部品の提供を受けた修理部門は修理依頼製品の修理を行い、修理が完了すると、修理部門端末 7 から配送部門端末 8 に連絡され、配送部門はクライアントの配達希望日に従って修理依頼製品を修理部門から受け取ってクライアントに配達することになる。このとき、配達部門の配達担当者は無線携帯端末 1 1 を所持し、クライアントから集金を行うときに配達部門端末 8 から無線携帯端末 1 1 に集金情報が中継局 1 0 を介して無線送信される。配達担当者はこの集金情報に従ってクライアントから集金を行うことになる。

なお、クライアントの支払の方法としては現金の他デビットカードやクレジットカードがあり、デビットカードやクレジットカードの場合は無線携帯端末 1 1 にそれらのカードを

読み込むカードリーダを備えておくことで対処できる。

また、クライアント端末12から新製品購入の選択入力があると、このときはS9にてそのクライアント端末12に対してクライアント情報等の入力を促す表示を行わせる。そして、クライアントに住所、氏名、電話番号のクライアント情報を入力してもらい、また、配達希望日の入力してもらうことで修理依頼対処装置2は新製品購入の受付けを確定する。この場合は新製品購入の情報とクライアント情報及び配達希望日を配送部門の配送部門端末8に送信し、配送部門に新製品を配達希望日にクライアントに配達して集金してもらうことになる。

また、クライアント端末12から修理依頼をしない選択入力があると、このときにはクライアント端末12に新製品情報を見るか見ないかの選択を促す表示を行わせ、新製品情報を見るという選択入力があると、S10にて、新製品データベース26から修理対象製品と同種製品の新製品情報を読み出してクライアント端末12に表示させるとともに購入を希望するか購入不要であるかを選択させる表示も行う。この場合も表示する新製品情報としては、修理対象製品と同等価格帯の新製品情報であっても、また、修理対象製品の修理見積もり金額と同等価格帯の新製品情報であってもよい。

そして、クライアント端末12から新製品購入を希望する選択入力があると、このときもS9にてそのクライアント端末12に対してクライアント情報等の入力を促す表示を行わせる。そして、クライアントに住所、氏名、電話番号のクラ

イアント情報を入力してもらい、また、配達希望日の入力してもらうことで修理依頼対処装置2は新製品購入の受付けを確定する。この場合は新製品購入の情報とクライアント情報及び配達希望日を配送部門の配送部門端末8に送信し、配送部門に新製品を配達希望日にクライアントに配達して集金してもらうことになる。この場合も配送部門の代わりに外部の宅配業者がこの業務を行ってもよい。

修理依頼及び新製品購入の受付け時にクライアント端末12から入力されたクライアント情報、修理依頼製品、新製品購入の各情報は前記集配情報・集金情報データベース28に送られ記憶される。

そして、クライアント端末12からの選択入力による受けが確定すると、S11にてクライアント端末12に対して設問選択式のアンケートを表示させてクライアントにアンケートに対する回答の入力を促す。また、S10にて新製品の購入不要を選択したときにはS11にてクライアント端末12に対して設問選択式のアンケートを表示させてクライアントにアンケートに対する回答の入力を促す。さらに、S8にてクライアント端末12から修理依頼をしない選択入力があり、続いて新製品情報を見ない選択入力があると、このときには直ちにS11にてクライアント端末12に対して設問選択式のアンケートを表示させてクライアントにアンケートに対する回答の入力を促す。

S11における設問選択式のアンケートは、クライアントが修理の依頼を行ったか、新製品購入を希望したか、修理も

依頼せず新製品の購入も希望しなかったかによってその内容が異なり、クライアント端末 1 2 からのアンケートに対する回答があると、修理依頼対処装置 2 はそれを取り込んで顧客情報データベース 2 9 及びクライアント要望データベース 3 0 に集計する。また、前記故障情報データベース 2 2 にも集計する。

前記顧客情報データベース 2 9 は情報を例えば図 1 2 に示すような形式の顧客データとして集計し、このデータベース 2 9 に集計された情報は主に前記営業部門端末 4 によって読み出され利用されることになる。前記クライアント要望データベース 3 0 は情報を要望別に集計し、このデータベース 3 0 に集計された情報は主に前記企画・開発部門端末 6 によって読み出され利用されることになる。

このような構成の修理依頼対処システムについて図 1 4 に示す流れ図に従って動きを説明する。

先ず、S 2 1 にてクライアント端末 1 1 は修理依頼対処装置 2 のメインサーバのホームページにアクセスする。これによりクライアント端末 1 2 には新製品の購入を希望するか、修理依頼を行うのか、製品の使い方を知りたいのかを選択する画面が表示され、修理依頼を希望するクライアントは修理の依頼を希望する項目を選択する。これにより画面は修理依頼のための画面になり、クライアントはホームページの画面を操作して故障した製品の修理依頼に必要な情報を入力する。この情報入力によって修理依頼対処装置 2 は S 2 2 にて修理依頼を受付けることになる。

修理依頼を受けた修理依頼対処装置2はS2・3にて故障情報データベース2・2の故障情報を使用して修理依頼製品の故障診断を行って故障を特定し、S2・4にて故障個所の推定及び見積もり金額や納期の算定を行い、S2・5にてサービス部品在庫データベース2・3、量産部品在庫データベース2・4、生産計画データベース2・5の情報を使用して交換部品の在庫状況や生産計画を確認する。そして、S2・6にて修理依頼製品の修理納期を決定する。故障を特定することで新たな故障データを故障情報データベース2・2に格納しこのデータベースを更新する。

続いて、修理依頼対処装置2はホームページ上に見積もり金額、修理納期の提示及び新製品紹介を行ってクライアントに修理を行うか否か、あるいは新製品を購入希望するかの選択を促す。これに従ってクライアントがホームページ上で選択操作すると、S2・7にて修理の要否か新製品購入かを確定する。なお、修理要の場合はクライアント情報、修理依頼製品の預け希望日、配達希望日の入力が必要となり、また、新製品購入の場合はクライアント情報、製品の配達希望日の入力が必要となる。

修理の要否あるいは新製品購入の確定が行われると、S2・8にてホームページ上に設問選択式のアンケートを表示してクライアントにアンケートに対する回答を促し、アンケートに対する回答があると、S2・9にてその回答結果を故障情報データベース2・2、顧客情報データベース2・9、クライアント要望データベース3・0に集計する。

また、修理の要否あるいは新製品購入の確定が行われると、修理要の場合は、S 3 0 にてクライアント情報、修理依頼製品の預け希望日、配達希望日を集配情報・集金情報データベース 2 8 に記憶させると共に配送部門端末 8 に送信して修理依頼製品の回収を指示する。修理要の場合は、また、S 3 1 にてクライアント情報及び修理部品情報を製造部門端末 5 に送信する。これにより製造部門では製造部門端末 5 によってサービス部品在庫データベース 2 3 のサービス部品在庫データ、量産部品在庫データベース 2 4 の量産部品在庫データ、生産計画データベース 2 5 の生産計画データを確認して修理部品を確保する。

修理部門では S 3 2 にて配送部門から修理依頼製品を受け取ると改めて修理個所を確認して現品調査見積もりを算出する。そして、S 3 3 にて算出した見積もりを修理依頼対処装置 2 に送信し提示する。

修理依頼対処装置 2 では S 3 4 にて修理部門からの現品調査見積もり金額を確認し、当初の見積もり金額と違いが無ければ見積もり金額を修理代金として確定し、S 3 5 にて修理を受付ける。そして、修理部門では S 3 6 にて製造部門から受け取った修理部品を使用して修理依頼製品の修理を行い、修理が完了すると修理完了製品を配送部門に手渡し、配送部門では、S 3 7 にてクライアントの希望日に修理製品を配達し、S 3 8 にてクライアントから集金して一連の作業が終了することになる。

また、修理部門において修理個所を確認した結果当初予想

していた修理と異なる場合は改めて修理部門端末7から製造部門の製造部門端末5に修理部品情報が送信され、製造部門は改めて修理部品を確保することになる。そして、修理部門ではS32にて改めて現品調査見積もりを算出し、S33にて算出した見積もりを修理依頼対処装置2に送信し提示する。

修理依頼対処装置2ではS34にて修理部門からの現品調査見積もり金額を確認し、当初の見積もり金額と違っているので該当するクライアント端末12に実際の修理代金が当初の見積もり金額と異なっていることを連絡して改めてクライアントの了解を受けることになる。

そして、クライアントの了解を受けたことが修理依頼対処装置2から修理部門端末7に知らされると、修理部門ではS35にて修理を受け付け、S36にて製造部門から受け取った修理部品を使用して修理対象製品の修理を行い、修理が完了すると修理完了製品を配送部門に手渡し、配送部門では、S37にてクライアントの希望日に修理製品を配送し、S38にてクライアントから集金して一連の作業が終了することになる。

また、実際の修理代金が当初の見積もり金額と異なっているためクライアントの了解を得られず、クライアントが修理依頼を取りやめた場合は、S35にて修理の受け付けは行わず、S37にて修理対象製品の返却を行って一連の作業が終了することになる。

また、新製品購入が確定した場合は、クライアント情報、配達希望日を集配情報・集金情報データベース28に記憶さ

せると共に配送部門端末8に送信して新製品の配達と集金を指示する。これにより、配送部門ではクライアントが購入を求めた新製品を配達希望日にクライアントに届け集金を行うことになる。

このようにクライアントは自己の端末12を操作してメーカー側の修理依頼対処装置2のメインサーバにアクセスしてホームページを開き、そのホームページ上で修理依頼の操作を指示に従って行えばよく、クライアントにとって簡単に修理依頼ができる。

また、ホームページ上で修理依頼の操作を行っているときに修理対象製品と同等価格帯あるいは修理見積もり金額と同等価格帯の新製品情報をそのホームページ上に表示してクライアントに購入を促すようになっているので、クライアントが故障を期に新製品を購入する希望があればそれに対処することができる。すなわち、クライアントから新製品の購入を受付けて配達することができる。これにより、クライアントに対するサービスを十分に高めることができる。

また、メーカー側ではクライアントからの修理依頼を修理依頼対処装置2で受付けると製造部門への修理部品の手配、配達部門への修理依頼製品の受け取り希望日及び配達希望日の指示、修理部門への見積もり金額及び納期の提示がそれぞれの端末5、8、7によって直ちにでき、修理業務や修理作業を迅速に遂行できる。

以上説明したようにこの発明によれば、クライアントにとって簡単に修理依頼ができるとともにクライアントが故障を

期に新製品を購入する希望があればそれに対処することができ、従って、クライアントに対するサービスを十分に高めることができ、また、メーカにとって修理業務や修理作業を迅速に遂行できる。

#### 産業上の利用可能性

以上説明したようにこの発明は、インターネット等を使用してクライアント端末からの修理依頼を受付けて修理に対応した処理を行う修理依頼対処方法及び修理依頼対処装置の技術分野に有効である。

## 請求の範囲

1. クライアント端末に修理対象となる各種製品を特定するための情報の選択入力を促す表示を行わせ、修理対象製品を特定するための情報の選択入力があると、続いて、前記クライアント端末にその特定した修理対象製品の故障状態を確認するための設問表示を行わせ、前記クライアント端末から設問に対する回答があると、その回答と故障情報データベースに格納されている故障情報に基づいて故障の特定を行い、この故障の特定によって故障の修理に掛かる費用の見積もりと納期を算出し、前記クライアント端末に算出した見積もりと納期の表示を行わせるとともに修理依頼の有無及び新製品購入をクライアントに選択させる表示を行わせることを特徴とする修理依頼対処方法。
2. 故障の特定を行うと、この特定した故障に基づいて故障情報データベースの故障情報を更新することを特徴とする請求項1記載の修理依頼対処方法。
3. クライアント端末から修理依頼の選択入力があるとそのクライアント端末にクライアント名等のクライアント情報の入力を促す表示を行わせ、前記クライアント端末から所定のクライアント情報の入力があると修理依頼の受付の確定を行ふことを特徴とする請求項1記載の修理依頼対処方法。
4. 修理依頼の受付を確定するとクライアントからの修理対象製品の回収を指示することを特徴とする請求項3記載の修理依頼対処方法。
5. 故障の特定を行うと、この特定した故障に基づいて故

障情報データベースの故障情報を更新することを特徴とする請求項4記載の修理依頼対処方法。

6. 修理依頼の受付を確定するとクライアントからの修理対象製品の回収を指示するとともに無線携帯端末に集金情報を無線送信することを特徴とする請求項3記載の修理依頼対処方法。

7. 故障の特定を行うと、この特定した故障に基づいて故障情報データベースの故障情報を更新することを特徴とする請求項6記載の修理依頼対処方法。

8. 故障の特定を行うと、この特定した故障に基づいて故障情報データベースの故障情報を更新することを特徴とする請求項3記載の修理依頼対処方法。

9. クライアント端末に修理対象となる各種製品を特定するための情報の選択入力を促す表示を行わせ、修理対象製品を特定するための情報の選択入力があると、続いて、前記クライアント端末にその特定した修理対象製品の故障状態を確認するための設問表示を行わせ、前記クライアント端末から設問に対する回答があると、その回答と故障情報データベースに格納されている故障情報に基づいて故障の特定を行い、この故障の特定によって故障の修理に掛かる費用の見積もりと納期を算出し、前記クライアント端末に算出した見積もりと納期の表示を行わせるとともに修理依頼の有無及び新製品購入をクライアントに選択させる表示を行わせ、かつ、新製品情報データベースから修理対象製品と同種製品の新製品情報を読み出して表示させることを特徴とする修理依頼対処方

法。

10. 修理対象製品の購入日が特定期間内のときにはクライアント端末への新製品情報の表示を禁止させることを特徴とする請求項9記載の修理依頼対処方法。

11. 故障の特定を行うと、この特定した故障に基づいて故障情報データベースの故障情報を更新することを特徴とする請求項10記載の修理依頼対処方法。

12. 故障の特定を行うと、この特定した故障に基づいて故障情報データベースの故障情報を更新することを特徴とする請求項9記載の修理依頼対処方法。

13. 新製品情報データベースから修理対象製品と同等価格帯で同種製品の新製品情報を読み出して前記クライアント端末に表示させることを特徴とする請求項9記載の修理依頼対処方法。

14. 修理対象製品の購入日が特定期間内のときにはクライアント端末への新製品情報の表示を禁止させることを特徴とする請求項13記載の修理依頼対処方法。

15. 故障の特定を行うと、この特定した故障に基づいて故障情報データベースの故障情報を更新することを特徴とする請求項14記載の修理依頼対処方法。

16. 故障の特定を行うと、この特定した故障に基づいて故障情報データベースの故障情報を更新することを特徴とする請求項13記載の修理依頼対処方法。

17. 新製品情報データベースから修理対象製品の見積もり金額と同等価格帯で同種製品の新製品情報を読み出して前

記クライアント端末に表示させることを特徴とする請求項 9  
記載の修理依頼対処方法。

18. 修理対象製品の購入日が特定期間内のときにはクライアント端末への新製品情報の表示を禁止させることを特徴とする請求項 17 記載の修理依頼対処方法。

19. 故障の特定を行うと、この特定した故障に基づいて故障情報データベースの故障情報を更新することを特徴とする請求項 18 記載の修理依頼対処方法。

20. 故障の特定を行うと、この特定した故障に基づいて故障情報データベースの故障情報を更新することを特徴とする請求項 17 記載の修理依頼対処方法。

21. クライアント端末に修理対象となる各種製品を特定するための情報の選択入力を促す表示を行わせ、修理対象製品を特定するための情報の選択入力があると、続いて、前記クライアント端末にその特定した修理対象製品の故障状態を確認するための設問表示を行わせ、前記クライアント端末から設問に対する回答があると、その回答と故障情報データベースに格納されている故障情報に基づいて故障の特定を行い、この故障の特定によって故障の修理に掛かる費用の見積もりと納期を算出し、前記クライアント端末に算出した見積もりと納期の表示を行わせるとともにクライアントに修理依頼の有無及び新製品購入を選択させる表示を行わせ、前記クライアント端末から修理依頼の選択入力があるとそのクライアント端末にクライアント名等のクライアント情報の入力を促す表示を行わせ、前記クライアント端末から所定のクライアン

ト情報の入力があると修理依頼の受付の確定を行い、また、前記クライアント端末から新製品購入の選択入力があるとそのクライアント端末にクライアント名等のクライアント情報の入力を促す表示を行わせ、前記クライアント端末から所定のクライアント情報の入力があると新製品購入の受付の確定を行うことを特徴とする修理依頼対処方法。

22. 修理依頼の受付を確定するとクライアントからの修理対象製品の回収を指示することを特徴とする請求項21記載の修理依頼対処方法。

23. 故障の特定を行うと、この特定した故障に基づいて故障情報データベースの故障情報を更新することを特徴とする請求項22記載の修理依頼対処方法。

24. 修理依頼の受付を確定するとクライアントからの修理対象製品の回収を指示するとともに無線携帯端末に集金情報を無線送信することを特徴とする請求項21記載の修理依頼対処方法。

25. 故障の特定を行うと、この特定した故障に基づいて故障情報データベースの故障情報を更新することを特徴とする請求項24記載の修理依頼対処方法。

26. 故障の特定を行うと、この特定した故障に基づいて故障情報データベースの故障情報を更新することを特徴とする請求項21記載の修理依頼対処方法。

27. 修理依頼の選択入力、修理不要の選択入力又は新製品購入の選択入力に基づいてクライアント端末にそれぞれ異なる内容の設問選択式アンケートを表示させ、前記クライア

ント端末からアンケートに対する回答を取り込むことを特徴とする請求項1乃至26のいずれか1記載の修理依頼対処方法。

28. クライアント端末に修理対象となる各種製品を特定するための情報の選択入力を促す表示を行わせる第1の表示制御手段と、前記クライアント端末から修理対象製品を特定するための情報の選択入力があると、そのクライアント端末にその特定した修理対象製品の故障状態を確認するための設問表示を行わせる第2の表示制御手段と、各種故障情報を格納した故障情報データベースと、前記クライアント端末から故障状態を確認するための設問に対する回答があると、その回答と故障情報データベースに格納されている故障情報に基づいて故障の特定を行う故障特定手段と、この故障特定手段にて特定した故障に基づいて故障の修理に掛かる費用の見積もりと納期を算出する手段と、各種新製品情報を格納した新製品情報データベースと、前記クライアント端末に算出した見積もりと納期の表示を行わせるとともに修理依頼の有無及び新製品購入をクライアントに選択させる表示を行わせ、かつ、前記新製品情報データベースから修理対象製品と同種製品の新製品情報を読み出して表示させる第3の表示制御手段とを備えたことを特徴とする修理依頼対処装置。

## 要 約 書

修理依頼対処装置は、ホームページを使用してクライアント端末に修理対象となる各種製品を特定するための情報の選択入力を促す表示を行わせ（S2, S3）、修理対象製品を特定するための情報の選択入力があると、続いて、その特定した修理対象製品の故障状態を確認するための設問表示を行わせ（S4）、クライアント端末から設問に対する回答があると故障情報データベース22に格納されている故障情報に基づいて故障の特定を行い、この故障の特定によって故障の修理に掛かる費用の見積もりと納期を算出してクライアント端末に算出した見積もりと納期の表示を行わせる（S6）とともに修理依頼の有無及び新製品購入をクライアントに選択させる表示を行わせる（S8）。

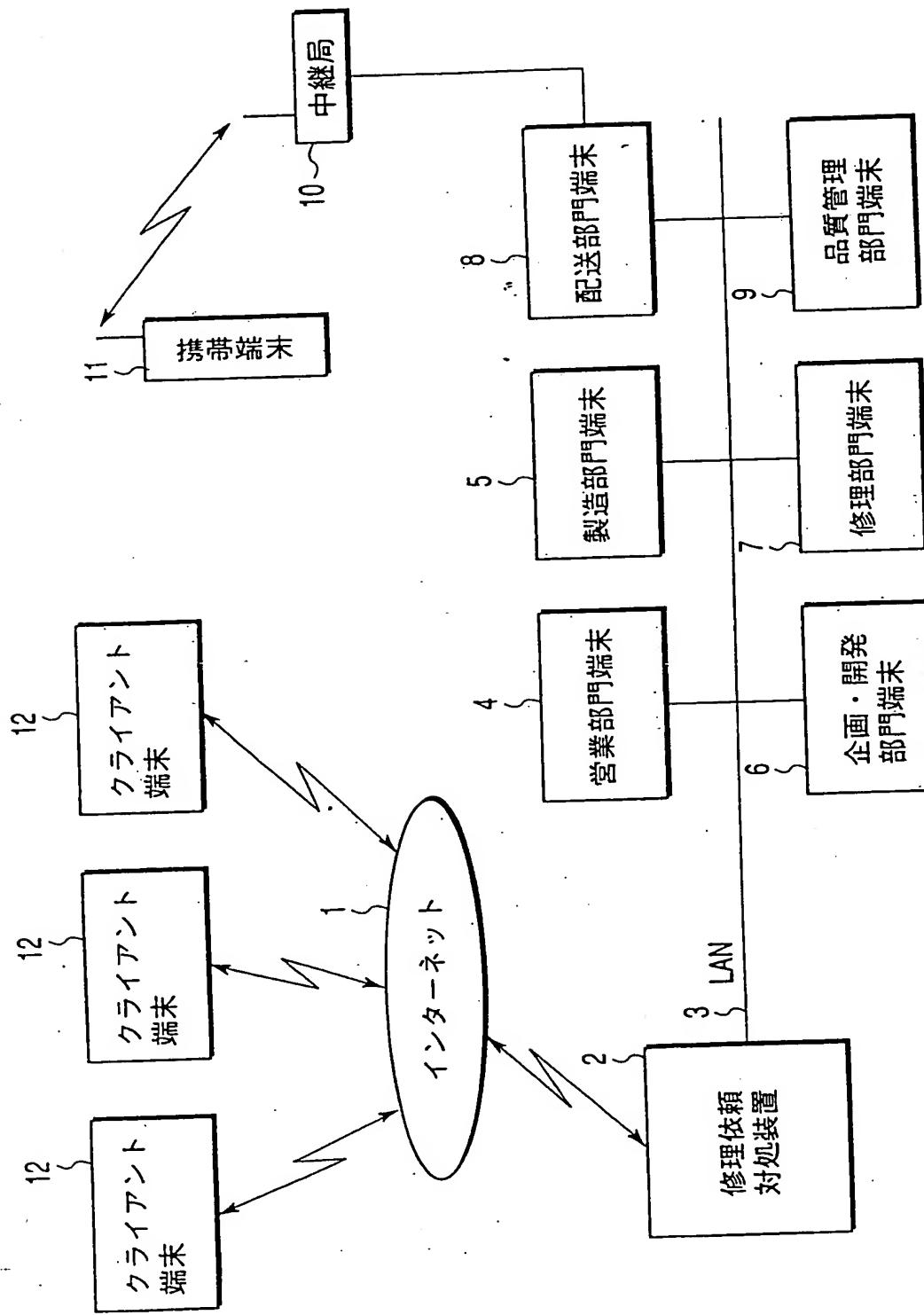


FIG. 1

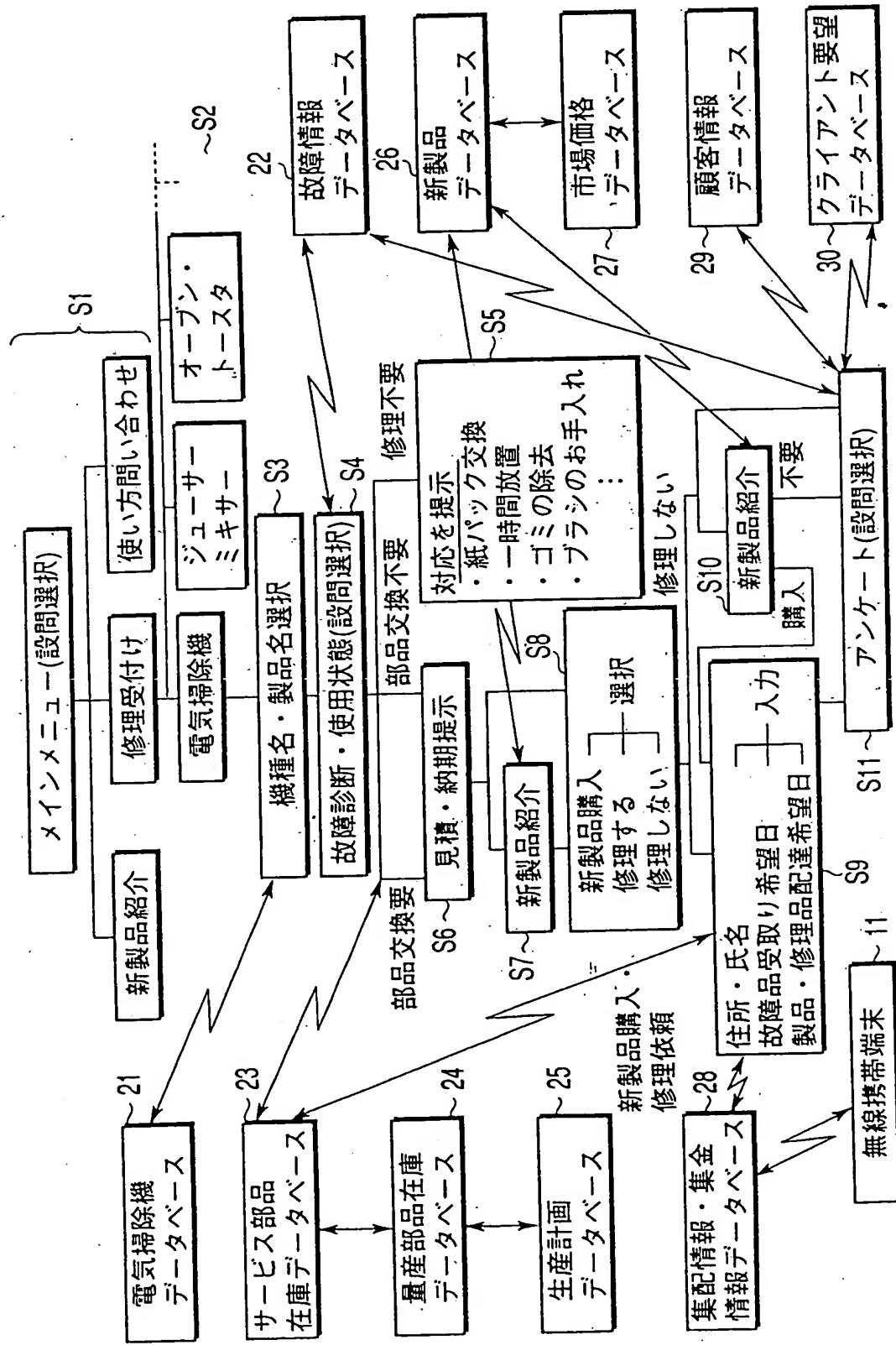
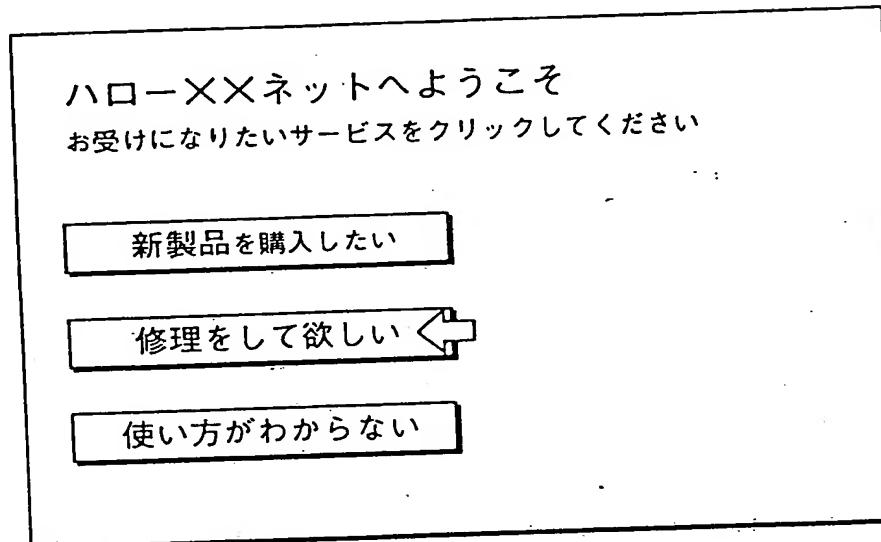
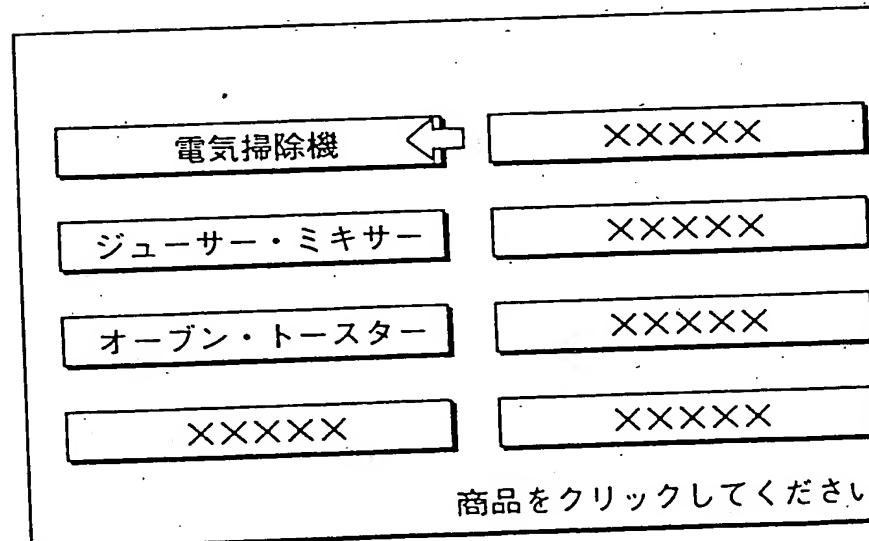


FIG. 2



~11

FIG. 3



~11

FIG. 4

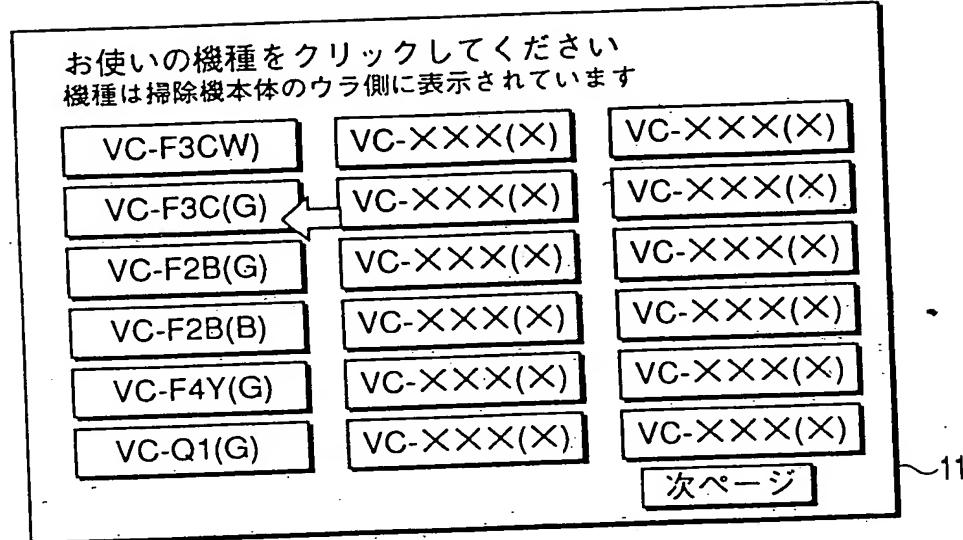


FIG. 5

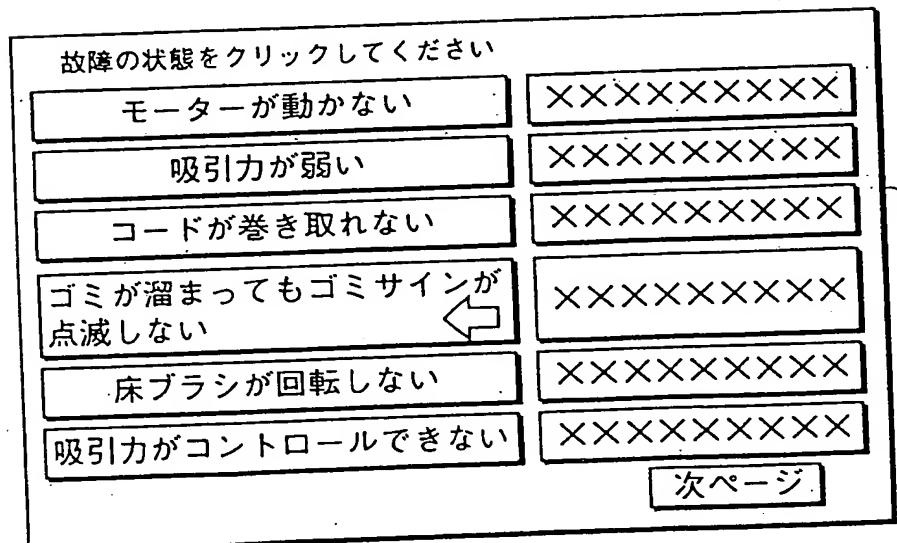
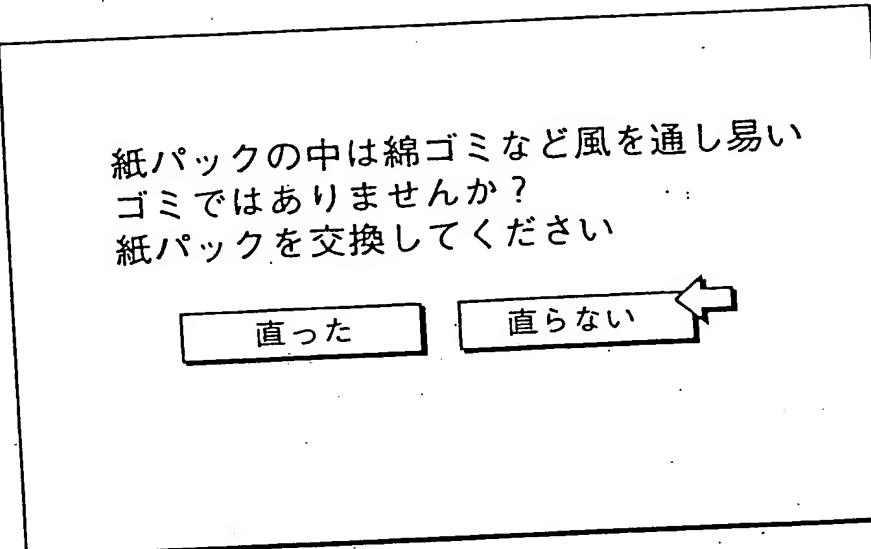
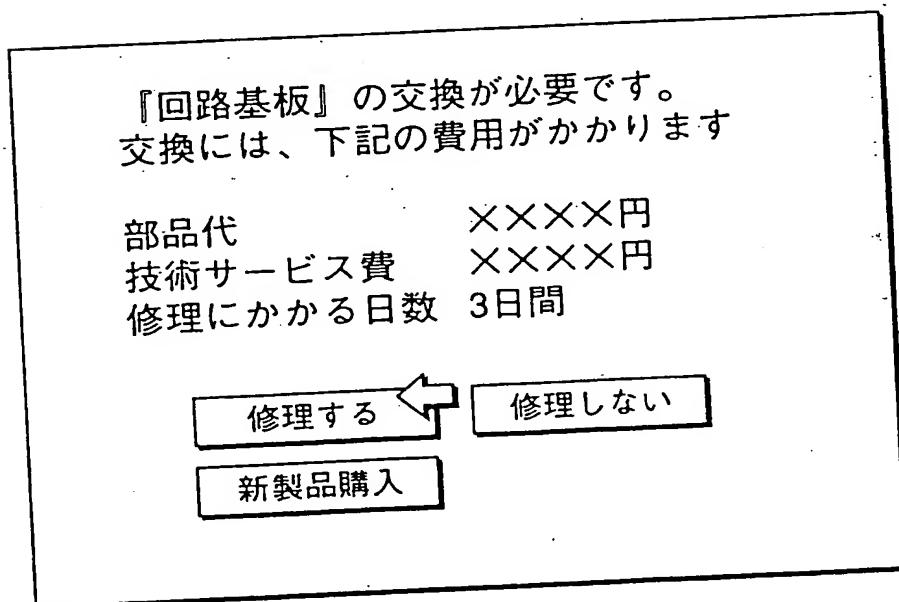


FIG. 6



~11

FIG. 7



~11

FIG. 8

6/9

故障品を受取りに参ります  
必要事項を入力してください

住所 東京都千代田区\*\*\*

お名前 山田 一郎

電話番号 03-3835-\*\*\*\*\*

次へ進む ←

~11

FIG. 9

故障品のお預かり希望日を入力してください

西暦 2000 年 3 月 3 日

次へ進む ←

~11

FIG. 10

修理品の配達希望日を入力してください。  
お預かりから3日後の配達となりますので、  
配達日は、3月5日以降で入力してください

西暦 2000 年 3 月 6 日

次へすすむ 

~11

FIG. 11

顧客データ

氏名	山田 一郎
住所	東京都千代田区 ***
TEL	03-3835-***
mail	yamada@***.co.jp
家族構成	夫婦十子供2
住居	1戸建 洋3和1

VC-F3C(G)  
1995年2月1日 発売  
定価30,000円  
2000年3月3日 回路基板交換

~11

FIG. 12

}

預かり日	氏名	住所		
2000/3/3	山田一郎	東京都千代田区***	掃除機	
2000/3/3	中村雪雄	千代田区柏市***	掃除機	
2000/3/3	山本健治	埼玉県大宮市***	掃除機	
2000/3/3	小山孝司	東京都中野区***	掃除機	
2000/3/4	本間由紀	愛知県名古屋市***	掃除機	
2000/3/4	佐藤浩	奈良県大和郡***	掃除機	
2000/3/4	田中敬	東京都新宿区***	掃除機	

FIG. 13

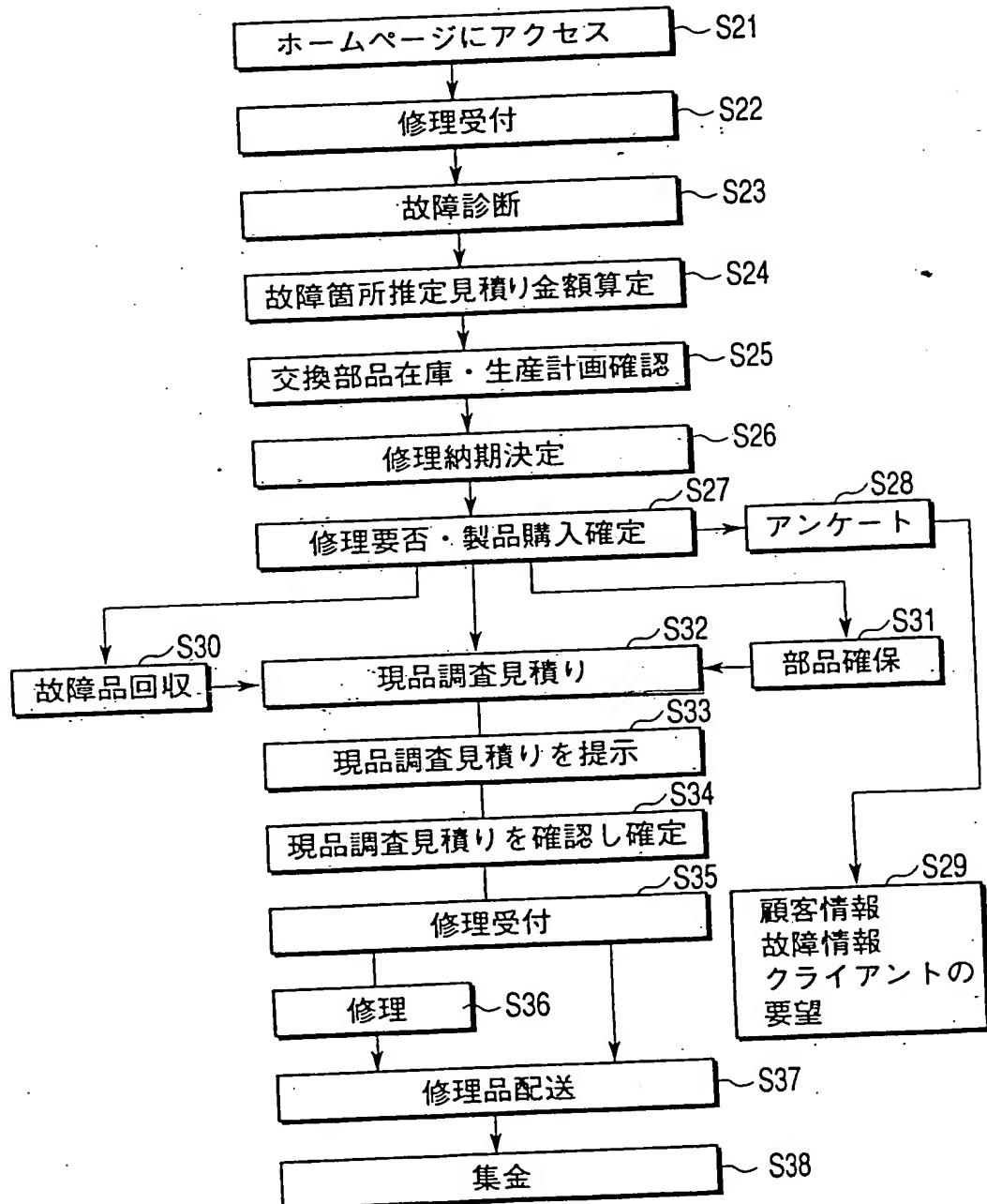


FIG. 14

**This Page is Inserted by IFW Indexing and Scanning  
Operations and is not part of the Official Record**

## **BEST AVAILABLE IMAGES**

Defective images within this document are accurate representations of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images include but are not limited to the items checked:

- BLACK BORDERS**
- IMAGE CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES**
- FADED TEXT OR DRAWING**
- BLURRED OR ILLEGIBLE TEXT OR DRAWING**
- SKEWED/SLANTED IMAGES**
- COLOR OR BLACK AND WHITE PHOTOGRAPHS**
- GRAY SCALE DOCUMENTS**
- LINES OR MARKS ON ORIGINAL DOCUMENT**
- REFERENCE(S) OR EXHIBIT(S) SUBMITTED ARE POOR QUALITY**
- OTHER:** \_\_\_\_\_

**IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY.**

**As rescanning these documents will not correct the image problems checked, please do not report these problems to the IFW Image Problem Mailbox.**